**本溪县人民检察院12309检察服务中心**

**检察长接待日制度**

为切实维护人民群众合法权益，化解社会矛盾，促进社会和谐稳定，根据县党委政法委、高检院的要求，现将检察长接待日制度规定如下：

1、参加检察长接待日的人员为：院领导、检察委员会专职委员，控告申诉科负责人。

2、检察长接待日原则实行预约接待，《检察长接待群众来访安排表》应提前公示。遇告急访等特殊情况，由主管控告申诉的检察长根据情况协调相关院领导随时接访。

3、检察长接待每月一次，接待地点设在控告申诉科接待室。

4、院领导参加检察长接待日时,按照控告申诉举报案件性质由控告申诉部门通知相关处室负责人参加。

5、检察长接待日接待的案件应做检察长接待笔录，按照院领导的批示由控告申诉科按照有关程序办理，并及时将办理情况反馈院领导。

6、检察长接待日,控告申诉科负责人陪同接待。

7、控告申诉科应指定检察长接待日专职接待员。专职接待员在检察长接待前将预约信访人的信访事项整理报负责接待的院领导。较复杂的信访案件，还应提出初步处理意见，供接访院领导参考。

接待员应提前做好来访迎接、登记、引导、记录等工作，并遵循接访领导的指示处理好有关事项。

8、检察长接待实行院领导包案制度，原则上负责接访的领导干部为该信访案件的包案领导，特殊案件由检察长指定包案领导，负责该信访案件的交办、督办、化解工作。

9、参加检察长接待日的人员应着检察制服，准时、文明、热情接待来访群众。

10、院保卫部门负责检察长接待的安全保卫工作，处置缠访、闹访、群体访事件。

**本溪县人民检察院12309检察服务中心工作规则**

一、网上信访是指公民、法人或其他组织通过12309检察服务中心网络平台（12309网站、12309移动客户端、12309微信公众号）向检察机关提出控告、申诉、国家赔偿、法律咨询等申请事项及意见建议。

二、网信工作要坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，坚持依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合；诉访分离，依法分类处理信访诉求的原则。

三、12309检察服务中心对符合《人民检察院信访工作规定》规定的网上信访事项应当予以受理。网上信访事项有下列情形之一的不予受理：

（一）信访人主体不明，无法核实的；

（二）信访请求不明确或无实质内容的；

（三）信访事项已经受理或正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关再提出同一信访事项或已作信访终结处理的；

（四）不以信访为目的、使用谩骂等带有恶意性语言的。

四、对网上信访事项的办理结果，根据信访内容和信访人情况，可以采取网上、书面、电话、短信等方式回复。回复应符合下列要求：

（一）严格依法并结合有关政策规定作出答复和说明问题；要有针对性和说服力，注重效果，既要疏导教育，又要解决问题。

（二）要执行相关保密规定，严禁将工作过程中知悉的涉及保密事项泄露出去，不得将不该公开的情况在网上公开，否则将严肃追究当事人相关责任。

（三）对所反映问题已经妥善处理的重复来信或不予受理的来信，应及时予以说明。

五、工作人员要熟练掌握网上信访大厅操作技能，严格按照工作要求操作程序，及时登记、办理信访事项，确保基本数据准确、完整。

六、严格按照规定，做好网上信访案件档案的收集、整理、归档等工作。

七、网信工作人员与信访事项或来信人有直接利害关系的，应当回避。

　　**候谈须知**

一、候谈区是供来访人等候接待的专用区域。

二、来访人到达12309检察服务中心办理登记手续后，由中心工作人员引导至候谈区等候接待。

三、等候期间，来访人应自觉服从中心工作人员的安排并遵守中心的管理规定。

四、来访人在等候区应保持安静，不喧哗、不吵闹、不吸烟并保持候谈区的环境卫生。

五、接待结束后，来访人请及时离开候谈区，不得无故滞留候谈区。

　　                 　**来访须知（一）**

一、来访人员应当自觉遵守宪法和法律，遵守国家及河北省的信访条例，遵守来访工作制度，遵守社会公德，维护公共秩序。

二、来访人员要自觉执行检察机关来访工作制度，如实回答接待人员的询问，听从接待人员的解释和答复。如有不同意见可以反映，但不得无理取闹。对不听劝告，防碍检察机关和接待场所正常工作情节严重的，按照有关规定，送交公安部门依法处理。

三、来访人员要爱护接待场所的公共设施，不准损坏公物，不准在公物上乱写乱画。

四、来访人员要自觉维护接待场所公共卫生，在室内不准吸烟、吐痰，乱扔脏物，保持接待场所良好的卫生环境。

五、来访人员要讲究文明礼貌，不准拍照、录音、录像，不准喧闹，保持接待场所肃静。

六、接待完毕，来访人员应自觉离开场所，不得缠诉滞留，影响接待场所正常工作秩序。

**来访须知（二）**

一、赤城县人民检察院12309检察服务中心统一受理公民以书面投递、口头走访、拨打12309检察服务热线、在线提交或视频反映等形式的提出的属受理范围内的各类信访事项。口头来访应制作笔录，经来访人核对无误后，由其本人签名或盖章。

二、机关、团体、企事业单位的信访必须用书面形式提出。

三、来访者反映情况必须实事求是，不得弄虚作假和诬告，否则要承担相应的法律责任。

四、12309检察服务中心受理的信访按照管辖规定，归口办理，分级负责的原则进行处理.

五、集体来访者，应推选不超过5人为代表。

六、来访者发现接访人员有法定回避情形的，有权要求回避。

七、来访者要服从管理，不得大声喧哗，不得损坏公物。

八、来访者不得妨碍检察工作人员履行公务，扰乱检察机关正常工作秩序，违者依照法律和有关规定办理。

**投诉指南**

一、公民、单位对我县各级机关、执法部门及事业单位及其工作人员违法行为及有关问题的投诉，可向赤城县纪委、赤城县监委投诉。

中共赤城县纪委、赤城县监委：0313-6411160

1. 公民、单位向本院提出控告、申诉等有关问题的投诉，可遵循下列途径：
2. 来信：赤城县人民检察院12309检察服务中心，邮编：075599。

2.来访：赤城县赤城镇汤泉河北路23号，赤城县人民检察院12309检察服务中心。

3.来电：请拨检察服务热线12309或0313-6314575

4.网络:http://www.12309.gov.cn

三、投诉注意事项：

1.投诉时应载明的事项：被投诉对象的基本情况、投诉事由、提供线索的来源、知情人等。

2.提倡实名投诉，便于检察机关与投诉人取得联系，配合检察机关及时查处。

3.投诉人应实事求是，不得诬告。诬告构成犯罪的、将追究相应的法律责任。

**检察人员纪律**

一要热爱人民，不准骄横霸道；二要服从指挥，不准各行其是；三要忠于职守，不准滥用职权；四要秉公执法，不准徇私舞弊；五要调查取证，不准刑讯逼供；六要廉洁奉公，不准贪赃枉法；七要提高警惕，不准泄露机密；八要接受监督，不准文过饰非。

**文明接待公约**

 一、不忘初心，牢记使命，坚守岗位，勤政为民，热情服务，公正执法。

二、接待人员应做到着装整洁、仪表端庄、语言文明、态度真诚，树立检察窗口的良好形象。

三、接待人员应耐心听取来访人员反映情况，对属于检察机关管辖的，按规定及时办理；对不属于检察机关管辖的，应耐心劝导，引导其向有管辖权的机关反映，并提供必要的法律帮助。

四、对无理取闹的缠访者，应果断地进行批评教育；同时坚持法制宣传，做好来访人员教育疏导和思想转化工作。

五、对投案自首的来访人，应规范、诚恳接待，争取最佳的接待效果，认真做好笔录，按规定及时办理。

六、严格按规定做好保密工作，不得隐匿、销毁投诉件或泄露投诉内容。

七、保持各区域、设施卫生整洁，环境优美。

**文明接待用语**

 一、您好，请进；请坐，请喝水；

二、您好，这里是赤城县人民检察院12309检察服务中心，有什么事情请讲；

　 三、请不要着急，慢慢讲；

四、对不起，没有听清楚，请您再讲一遍；

五、您反映的问题，属于检察机关管辖的，检察机关会认真依法处理，处理结果会及时向您反馈；

六、根据法律规定，您反映的问题不属检察机关管辖，您递交的材料我们会转给有关部门处理，您也可以直接向有关部门反映；

七、您反映的案件处理情况，我们已向您反馈，您还有什么意见；

八、我们不接受任何礼物，请您收回；

九、感谢您对我们工作的支持和理解；

十、谢谢，没关系，这是我们应该做的。

**心理咨询工作规范要求**

 一、心理咨询室的服务对象为自愿接受咨询的来访人员。

　二、心理咨询室的主要工作职责是为来访者提供心理疏导、耐心倾听来访者诉求，正面引导、感化，以帮助来访者认知自我，促进其心理健康，依照法定程序表达合理诉求。

三、咨询人员应当严格履行保密原则，保护来访者隐私，保密内容涉及心理咨询室所有工作内容。未经负责人同意，咨询人员严禁随意翻阅心理咨询室存放的材料和文件。

四、咨询人员应本着尊重、热情、真诚、负责的原则，对来访者提供最大程度的帮助。

五、咨询人员若遇到自己不能解决的问题，应及时向分管领导汇报，并明确告知来访者。

六、严禁随意带领无关人员进入心理咨询室及翻阅咨询档案，咨询资料不可外借、复印，由咨询室统一管理使用。

七、咨询人员应遵守工作制度，爱护室内公共财产，严格管理，保持室内整洁温馨，做到爱室如家。

**情绪疏导工作规范要求**

一、情绪疏导的目的是营造放松、温馨的环境，帮助群众释放压力，疏导情绪、化解矛盾等。

二、疏导人员接待来访者时，必须热情周到，想人所及，学会倾听，做好记录。

三、疏导人员答复来访者问题时，必须做到客观、公正、仔细、耐心。

四、疏导人员要及时整理审阅来访者提交的材料，认真做好分析总结，做到心中有数，有的放矢。

五、疏导人员要严格遵循职业操守，为来访者严格保守所涉及的案件及有关个人隐私等方面秘密，不得泄露。

六、疏导人员若不能及时解决问题，须查阅相关材料后再行预约时间解决，如遇有重大突发事件，应及时向领导反映。

七、疏导人员若遇有心理问题严重到精神问题者可介绍到相关医疗机构就医。

八、疏导人员在进行现场疏导时，可根据情况作出应对，必要时与法警人员保持沟通，维护现场秩序，保障疏导人员人身安全及公共财产安全，以免发生意外事故。

九、被疏导者应当严格遵守疏导人员指示，秉着诚实、诚恳、诚心的态度，认真和疏导人员进行交流，讲述自己即将或者将要面临的困惑问题，接受疏导人员专业疏导。

十、疏导室在一定时期内要将咨询或辅导情况归档，备以后查阅。

12309检察服务行为规范

为坚持以人民为中心的发展思想，落实“理性、平和、文明、规范”的执法观，加强检察服务大厅制度化、规范化建设，畅通检察机关和人民群众联系渠道，提升服务群众的质量和水平，根据《人民检察院刑事诉讼规则（试行）》《检察机关执法工作基本规范（2013年版）》《四川省人民检察院信访接待工作实施办法》《四川省检察机关关于进一步加强信访案件、事项办理和回复工作的实施办法》等司法解释和规范化文件，结合工作实际，制定本规范。

**第一章 总则**

第一条  12309检察服务大厅是本院办理业务的对外窗口，整合来访接待、法律咨询、控告申诉、远程视频接访、12309举报电话、公益律师服务、公开听证、检务宣传、心理咨询、案件信息查询、案件受理、涉案款物管理、接待律师、律师阅卷等工作，为公众提供“一站式”服务。

第二条  12309检察服务大厅以服务来访群众为核心，采用前、后台分工协作，全院各部门统筹配合的服务模式。

第三条  坚持“依法、全面、及时、规范、便民”原则，按照“整合窗口职能、规范服务流程、统一受理和程序性回复、便捷高效利民”的要求，规范检察服务大厅的各项工作。

第四条  来访人进入大厅，在领导岗的组织下，依秩序岗安检—引导岗分流—业务岗办理业务—秩序岗送出的服务流程进行。应确保来访人在各个阶段均有在岗人员进行服务。

检察服务大厅业务岗位流程一般按照材料接收—审查—受理—分流—办理—答复的顺序进行。各岗位流程严格按照相关规定办理。

**第二章 服务岗位**

**第一节 秩序岗**

第五条  秩序岗负责安全检查、安全防范、秩序维护工作，并参与处置突发事件。

第六条  秩序岗由司法警察或保安担任，必要时需有女工作人员参与。

第七条  秩序岗工作人员上岗前应检查测试安保设施，确保安保设施齐全并摆放在规定位置，安全检查门、手持金属探测器等安全检查设备运转正常，满足安检要求。

上岗前检查检察服务大厅周边秩序情况。

对于需要停车的来访人，主动引领至合适的停车位。

第八条  来访人员须通过安检门进入服务大厅。

对普通来访人员，应要求其出示本人身份证明文件进行登记，并接受人身及所携带物品的安全检查。

公安、法院等部门工作人员应出示工作证或介绍信，经核对、登记后进入大厅。

辩护律师、代理律师，应出示律师执业证书、律师事务所证明和授权委托书或者法律援助公函等相关材料，经核对、登记后进入大厅。

第九条  对证件的查验和登记：

（一）是否超过有效期；

（二）照片、姓名、年龄、性别等相关要素是否与持证人相符。

第十条  对人身的安全检查：

（一）提示受检者取下随身携带物品，放置于收纳筐中；

（二）使用手持金属探测器，采用由上到下、由里到外、由前到后的顺序对受检者进行人身检查，必要时配合手工检查；

（三）对女性来访人的人身检查由女工作人员进行；

（四）对检查有疑点的受检者，应进行询问；

（五）检查完毕后，应提示受检者取走随身携带的物品。

第十一条  下列人员不得进入检察服务大厅：

（一）无证件或伪造、冒用他人证件的；

（二）未成年人，无行为能力、限制行为能力人，但有监护人陪同的除外；

（三）不能正常表达诉求的精神障碍患者和饮酒者；

（四）拒绝接受安全检查或不听从安全检查人员安排的；

（五）其他可能妨害服务大厅秩序的人员。

上述人员除人民检察院同意进入的除外。

第十二条  对随身携带物品的安全检查：

（一）对放置于物品寄存箱中的物品进行检查；

（二）对来访人随身携带的箱包一般采用手工方式进行当面开包检查；

（三）开包检查时应注意箱包的底部、角部和外侧小兜，注意发现夹层；

（四）对包（袋）等被检查物应轻拿轻放，防止损坏或弄脏，涉及个人隐私物品应注意妥善放置；

（五）对有疑点的物品，要进行询问，对管制物品和危险物品应先行控制再询问；

（六）检查完毕后，应提示受检者将随身物品取走或存放于物品寄存柜内。

第十三条  下列物品不得携带进入检察服务大厅：

（一）未经允许的各种录音、录像、摄影器材等限制物品；

（二）枪支、刀具、棍棒等管制物品；

（三）易燃易爆、强腐蚀性等危险物品；

（四）宠物等任何动物；

（五）其它可能妨害检察服务大厅秩序的物品。

第十四条  对检查出的限制物品、管制物品和危险物品的处理：

（一）对限制物品实行寄存制，由秩序岗工作人员引导来访人存放于物品寄存柜；

（二）对不许私人携带的枪支、刀具等管制物品予以收缴，由司法警察部门统一处理；

（三）对查出的易燃易爆、强腐蚀性等危险物品和其他不得带入检察服务大厅的物品，在确保没有危险的情况下，按限制物品寄存方式处理或按有关规定予以收缴。

第十五条  安全检查完毕后，示意来访人前往引导台。

秩序岗应密切关注检察服务大厅及周边情况，对出现扰乱秩序的情况应及时上前询问了解，必要时依法采取相应措施并及时处置，同时报告领导岗和本院第三检察部门。

第十六条  秩序岗工作人员在检察服务大厅发现有下列行为之一的，应当采取制止、控制或者强行带离现场等处置措施，对涉嫌违法犯罪的，移送公安机关处理：

（一）聚众哄闹、寻衅滋事；

（二）侮辱、威胁、殴打工作人员，或者非法限制工作人员人身自由的；

（三）毁损、窃取公私财物；

（四）滞留或者将生活不能自理的弃留在检察服务大厅；

（五）煽动、串联、胁迫他人采取极端方式缠访、闹访；

（六）实施自伤、自残、自杀等行为；

（七）其他扰乱检察服务大厅秩序的行为。

第十七条  秩序岗工作人员发现来访人在检察服务大厅门前静坐、呼喊口号、散发传单、拉挂横幅、张贴标语，或者非法聚集，围堵、冲击人民检察院，拦截车辆，影响正常办公秩序的，应当及时采取制止、控制等处置措施，并视情节移送公安机关处理。

第十八条  秩序岗工作人员发现来访人在检察服务大厅周围采取极端行为制造社会影响的，应当采取措施予以制止，并及时通知公安机关处理。

**第二节 引导岗**

第十九条  引导岗主要负责甄别来访人、引导业务分流、简单问询答疑、触摸屏查询指导、便民服务等工作，配合业务岗工作人员做好接待工作。

第二十条  引导员应熟悉检察业务、熟悉接待流程、举止得体，热情礼貌。

引导员应对进入大厅的来访人，主动询问并站立服务。

第二十一条  引导员上岗前检查引导台、书写台，确保台面干净整洁，保证各类纸质表格充足、样表张贴到位。

上岗前检查大厅环境，确保大厅干净整洁，电子显示屏、触摸屏等智能化服务设施全部开启，急救箱、雨伞架、饮水机、资料架等便民服务设施完备。

第二十二条  对普通来访人应采用纸质台账方式逐一登记，属于信访事项的，应同时填写《来访登记表》。纸质台账由引导员操作填写，《来访登记表》由来访人填写，对书写有困难的来访人，引导员应积极主动予以协助。

《来访登记表》应在接访结束后，由引导员统一收集，并依次编号，不得缺页、撕毁。

对拒不透露信息、填写表格的来访人，可由引导员填写表格，并在表格中注明，同时问明原因，报告领导岗；如来访事项清晰的，也可由引导员引导至相应业务岗。

引导员应将《来访登记表》与来访人信息进行核对。确保来访人本人与身份证件、所填表格信息一致，电话正确。

第二十三条  引导员应根据来访事项类型，提示来访群众参阅相应的办事指南和工作流程等资料。

办事指南包括但不限于：控告类、刑事申诉类、妨害诉讼权利类、民事行政案件监督类、国家司法救助、国家赔偿类等。

引导员收到来访人填写表格后，应进一步问明情况，核对表格内容和来访事项是否一致，有多个来访事项的应分别填写表格。

引导员应快速准确地做好对来访人的甄别工作，并进行下一步有序引导。

第二十四条  引导方式包括告知引领和直接引领。

引导员在对普通来访人甄别后，分别进行以下引导：

（一）对属于案件查询、辩护人、诉讼代理人接待等，应引导至案件管理岗。

（二）对属于国家司法救助、国家赔偿的，应引导至控告申诉岗。

（三）对要求直接联系在办案件办案人员的，可由引导员联系相关人员，并向来访人答复，也可由办案人员直接联系来访人处理相关事宜。

（四）对属于控告申诉、法律咨询、投诉建议的，引导至控告申诉岗，同时将《来访登记表》交控告申诉岗工作人员。接访结束后，《来访登记表》由引导员收回统一保存。

第二十五条  引导员在甄别后发现以下特殊来访人时，应分情况处理：

（一）对于来访事项不清，要求检察长或相关领导接待的来访人，应引导至控告申诉岗位先行处理。来访人不接受引导的，可将来访人引导至相关功能室等候，并报告第三检察部门；

（二）对明显不属于人民检察院管辖的来访事项，应告知来访人前往相应机关处理；如对是否属于本机关管辖不明的来访，应将来访人引导至控告申诉岗，由该岗工作人员甄别处理；

（三）对于监察人员、记者暗访、突击检查等情况，应及时、主动配合；

（四）对于法院、公安等部门工作人员，应主动协助联系院内相关工作人员对接。

第二十六条  对老、弱、病、残、孕等特殊群体应直接引领。

来访人较多时，引导员应通过人工编号方式排号，请来访人大厅就坐等待，按顺序叫号后依次办理。

发现某一来访事项较多，等候时间较长时，应及时报告第三检察部门。第三检察部门应协调相应部门增加工作人员、增加服务设施、临时开通服务窗口。

对于可以采用智能设备自助查询来访事项，应引导至自助服务设备。

对于可以采用网上查询、视频接访等方式解决的来访事项，应主动告知可采用网上查询或预约视频接访。

引导员应对情绪较为激动的来访人进行心理舒缓、排解。

引导员同时协助秩序岗进行大厅秩序维护，来访人有高声喧哗或其他影响服务大厅秩序的情形，应当及时提示和制止，并引导至相关功能室，并报告第三检察部门及其分管领导。

**第三节 业务岗**

第二十七条  检察服务大厅设置三个常设业务岗位。

（一）控告申诉岗位1人。主要职责是：来访接待、法律咨询、控告申诉接收、远程视频接访、12309举报电话、公益律师服务、公开听证、心理咨询等。

（二）案件管理岗位2人。主要职责为：案件受理、案件信息查询、涉案款物管理、接待律师、律师阅卷、外来文书流转等。

（三）国家司法救助、国家赔偿岗位2人。主要职责是：对国家司法救助、国家赔偿线索的接收、受理、审查、办理、答复等。

第二十八条  检察长接待日当天开放所有非常设岗位，由引导岗根据来访人诉求，通知相关业务部门负责人或具体办案人员参与接访。

第二十九条  各业务岗工作人员上岗前需确保窗口干净整洁，工作座牌摆放符合规定；检查文书表格，确保充足；检查办公设施，确保运转正常。

第三十条  各业务岗按规定摆放工作座牌，公开照片、姓名、工作岗位。座牌摆放在窗口显著位置，并将姓名一侧朝向来访人，座牌与接待人员应保持一致。

第三十一条 控告申诉岗接待人员应当认真审核来访人递交的《来访登记表》，并提出处理意见，对涉检信访案件应当制作《接谈笔录》。接访后将接待人员已签字的《来访登记表》交引导岗统一存放。

对来访人提供的材料应当登记并制作《接收材料清单》，一式两份，由提交人和签收人签名、盖章或捺手印并注明提交日期。接收的资料应妥善保管，同时对属于保密事项的不得泄密。

对接访的事项，应及时录入控告申诉举报平台并导入案件管理系统。

对于集体访的，应当要求来访人推选不超过五人的代表。

对于来访人具有《检察机关执法工作基本规范》第2.13条规定的扰乱信访工作秩序的行为，应当进行劝阻、批评或者教育，对于劝阻、批评或者教育无效的，应当移送公安机关依法处理。

第三十二条  控告申诉岗接待人员应按《检察机关执法工作基本规范》第2.4条的规定受理信访事项。

对符合《人民检察院复查刑事申诉案件规定》第十二条规定条件的刑事申诉，应当受理。申诉人不具备书写能力而口头提出申诉的，应当制作笔录，并由申诉人签名或者捺指印。

赔偿请求人提出赔偿申请的，应当受理，并接受申请材料。申请材料应当符合《检察机关执法工作基本规范》第3.80条的规定。赔偿请求人或者其代理人当面递交申请书或者其他申请材料的，控告申诉岗应当场出具加盖本院专用印章并注明收讫日期的《接收赔偿申请材料清单》。申请材料不齐全的，应当当场或者在五日以内一次性明确告知赔偿请求人需要补充的全部相关材料。

对符合《人民检察院国家司法救助工作细则（试行）》第四章第一节规定条件的司法救助，应当依法受理。救助申请一般应当以书面方式提出。救助申请人确有困难不能提供书面申请的，可以口头方式提出。口头申请的，应当制作笔录，并由申请人签名或者捺指印。申请材料不齐全的或者不符合要求，需要补充或者补正的，应当当场或者在五个工作日内，告知救助申请人在三十日内提交补充、补正材料。

对具备《检察机关执法工作基本规范》第9.2条至第9.7条规定条件的不服人民法院民事行政判决、裁定、调解的申诉，应当依法受理。

第三十三条  信访事项受理后，应当在七日内向信访人进行程序性回复。同时，按照管辖和部门职能分工移送相关单位或本院有关部门办理。对移送本院有关部门办理的控告、申诉，应当逐件附《控告、申诉首办流程登记表》。

对于属于《检察机关执法工作基本规范》第2.18条至第2.29条规定情形的信访事项，应当依法移送本院相关部门处理。

对于属于《检察机关执法工作基本规范》第2.30条，第2.32条、第2.33条规定情形的信访事项，应当由第三检察部门负责控告申诉的检察人员处理。

办案部门办理信访事项的期限应当符合《检察机关执法工作基本规范》第2.36条的规定。承办部门应当在收到转送的信访事项之日起60日以内办结；情况复杂，逾期不能办结的，报经分管检察长批准后，可适当延长办理期间，并通知第三检察部门，延长期限不得超过30日。

第三十四条  信访事项应按照《四川省检察机关关于进一步加强信访案件、事项办理和回复工作的实施办法》规定答复来访人。

信访事项办理结果的答复除因个人信息不详等情况无法答复的以外，原则上应当书面答复来访人，但有特别规定的除外。

重大、复杂、疑难信访事项的答复应当由办案部门和第三检察部门共同负责。

向来访人送达《信访案件终结决定书》时，应当做好法律政策解释和思想教育工作，劝其息诉。来访人仍以同一事实和理由继续信访的，不再受理。

答复可以采取口头、书面或者其他适当的方式。口头答复的，应当制作答复笔录。书面答复的，应当制作答复函。

第三十五条  来访人申请通过远程视频接访系统向上级院提出控告、申诉的，控告申诉岗应当进行审查，对不属于上级院管辖的控告、申诉，应当告知来访人向有管辖权的单位表达诉求。对属于上级院管辖的控告、申诉，应当在收到预约申请后二个工作日以内，将预约申请以及控告、申诉材料提交至上级院。

上级院接受预约申请后，控告申诉岗应当将具体接谈时间、地点、申请人的权利和义务、视频接访室规章制度等事项告知预约申请人，并指派检察人员全程参与远程视频接访，但来访人要求回避的除外。

第三十六条  12309举报热线应当保证电话在工作时间处于正常工作状态且有人接听。工作人员应当准确、完善地记录来电人的姓名、地址、电话和内容。对于简单的程序性、咨询类问题，原则上应当即答复；对于不能当即答复的，应按程序认真记录转办，并在办结后十五日回复来电人。

第三十七条  来访人申请查询案件信息及诉讼进展情况的，案件管理窗口应及时受理。经核实身份和相关证明材料后，符合条件的，应当提供查询服务并告知查询结果；不符合条件的，应及时告知对方并说明原因。

律师被委托担任辩护人、诉讼代理人的，工作人员应当要求其提供律师执业证书、律师事务所介绍信、授权委托书等材料。人民团体或者当事人所在单位的公民以及当事人的监护人、亲友被委托担任辩护人、诉讼代理人的，工作人员应当要求其应提供授权委托书、身份证明材料。

第三十八条  辩护律师自案件移送审查起诉之日起，到案件管理窗口申请查阅、摘抄、复制案件卷宗材料和刻录电子卷宗或申请办理异地阅卷，工作人员应当办理。

诉讼代理人、其他辩护人经办案部门许可，到案件管理窗口申请查阅、摘抄、复制上述材料的，工作人员应当办理。

第三十九条  案件管理岗工作人员收到辩护人、诉讼代理人阅卷申请后，应当对其提交的证明材料进行审核、登记。对符合条件的申请，应当与办案部门联系并及时安排阅卷。不符合法律规定的，应当拒绝查询、透漏相关案件信息。辩护人及诉讼代理人在签订《电子卷宗使用保密承诺书》和《电子卷宗数据光盘申请表》后，可申领所代理案件的电子光盘。

工作人员应当要求阅卷人遵守律师阅卷的工作要求，不得涂改、毁损、调换案卷材料，不得将案卷材料带出律师阅卷室。违反规定的，工作人员应当通报主管部门或移交相关职能部门处理。

第四十条  案件管理岗统一受理案件，负责接收案卷材料，查明案件是否属于本院管辖；案卷材料是否规范、齐备。符合受理条件的，应当及时录入统一业务系统，并将案卷材料和《案件受理登记表》移送办案部门；案件材料不齐全的，应当通知移送单位补送；对不符合受理条件的，应制作《不受理案件通知书》，连同案卷材料退回移送单位。

**第四节 领导岗**

第四十一条  领导岗负责服务大厅人员的组织、管理、监督，负责对突发情况的应急处置，负责与其他部门的沟通、协调和配合。

领导岗由各业务岗主要负责人轮流担任。

第四十二条  领导岗工作人员至少应提前5分钟打开检察服务大厅门窗，下班后应督促各岗位做好关闭电源、材料入柜等工作，并锁好门窗。

在上班前应对服务大厅到岗情况全面检查。确保秩序岗、引导岗、业务岗人员到位，着装仪表符合相应标准。

领导岗对于未到位的岗位人员要及时联系，发现不能到位的应及时通知主管业务部门安排代理人员补位。对于到岗人员不符合相应岗位标准的，应及时联系其主管业务部门更换人员。

领导岗对于来访人投诉岗位人员服务态度、服务质量等问题的，应妥善处理，发现岗位服务人员存在相关问题的应及时制止并批评教育；情节严重的，按照相关规定处理。

领导岗对其他岗位报告的相关环境和设施问题，要及时处理或协调相关部门处理。

第四十三条  领导岗发现来访人有扰乱服务大厅秩序的情况后，应及时向分管第三检察部门的院领导汇报，并向第三检察部门通报。

第三检察部门主要负责人和分管第三检察部门的院领导应当立即赶往现场处理，对于集体访、过激访等来访人，应带至集体访接待室或心理咨询室等相关功能室，恢复服务大厅正常秩序。

遇紧急情况、突发事件或重大信访的，应启动突发信访事件应急预案，及时妥善处理，并向县委及市检察院报告。

第五节 检察长和业务部门负责人接待

第四十四条  实行检察长和业务部门负责人接待人民群众来访制度。接待时间及地点应向社会公布。

检察长及业务部门负责人接待的时间，每年应当不少于24次，每次不少于半天。

第四十五条  检察长和业务部门负责人接待来访群众，可以根据需要，实行定期接待、预约接待，也可以开展带案下访、联合接访活动。

**第三章 服务礼仪**

**第一节 服务仪表**

第四十六条  服务大厅男工作人员头发侧不过耳，后不触领，不留长发，不剃光头，不蓄须根。

服务大厅女工作人员前刘海长度不宜过眉，长发过肩部四指应束起，佩戴统一头饰固定于脑后。

服务大厅工作人员头发不得染异色，发型简洁。

第四十七条  服务大厅女工作人员不应化浓妆，不得使用浓烈香水。

服务大厅工作人员应保持手部及指甲清洁，不留长指甲，不涂有色指甲油。

服务大厅工作人员不佩戴过多耀眼复杂的饰物，不得佩戴耳环。

服务大厅工作人员不戴有色眼镜及夸张镜架的眼镜上岗。

第二节 服务行为

第四十八条  坐姿要求姿态端庄、上身挺直。不趴伏在办公桌上或斜躺在座椅上。与来访人坐着面对面交谈时，应挺胸收腹、微向前倾，目光平视来访人，不颤腿、不跷二郎腿。

第四十九条  站立时头正身直、重心平稳、精神饱满，焕发出挺拔向上的感觉。昂首、挺胸、收下颌；双目平视、两肩放松；收腹、提臀，全身张弛有度。禁忌身体歪斜，双手交叉合抱胸前、叉腰或插入衣袋。

第五十条  行姿要求走出风度，走出优雅，走出美感。上身保持正直，目视前方，收腹挺胸，步履平稳，双臂自然摆动。

遇较急的事情可加急脚步，但不在服务大厅内慌张跑动。不勾肩搭背。

第五十一条  引导来访人到业务窗口办理业务时，指引的身体保持双手下垂或体前握手站姿。示意对方向右伸右手，向左伸左手，手指并拢，眼睛目视对方，身体重心随之移动。

第五十二条  上班时间应避免在来访人面前打哈欠、咳嗽、打喷嚏、挠痒，难以控制时，应当遮掩；禁止用手托腮应答来访人，用指挖耳抠鼻剔牙。

不得在来访人视线范围内摆放私人物品。

不以任何借口怠慢、顶撞、刁难来访人，不与来访人发生任何争执，更不得与来访人发生肢体磨擦。

**第三节 服务用语**

第五十三条  服务大厅工作人员用语应符合《检察机关文明用语规则》。

服务大厅工作人员用语应当遵循宪法和法律规定，尊重和保障人权，体现社会主义法治理念要求和人文关怀，符合法律监督工作特点和尊重民族、宗教及社会风俗习惯。

服务大厅工作人员用语以普通话为基本载体，同时尊重、使用少数民族语言、聋哑人语言以及地方方言。

服务大厅工作人员用语应当文明、礼貌、亲和、诚恳，做到主动问候、热情周到，细心询问、耐心解释，明确告知权利义务、检察机关的职责范围和取得答复及处理结果的方式、途径。询问用语，应当明示身份，明确询问事由。笔录送阅或者宣读，应全面细致，做到言语得体，态度和蔼。

群众工作用语应当适应群众工作的特点和变化，以法为据、以理服人、以情感人、态度亲近平和，表达通俗易懂，让群众听得懂、听得进、听得信服。

第五十四条  服务大厅工作人员不得使用不文明语言，不得使用带有蔑视、烦躁、斗气等态度的语言，避免和防止因不当用语、不良表达使公众对检察机关执法公信力产生不良影响。

严禁使用类似如下用语：

（一）未到规定接待时间，来访人进入服务大厅时，禁止说：“还没上班，出去等着。”

（二）来访人咨询时，禁止说：“墙上贴着呢，你不会看吗？”“不是告诉你了吗？怎么还不明白？”

（三）办理业务时，禁止说：“写快点”“赶快签字”、“资料太零乱，整理好再给我。”

（四）业务忙时，禁止说：“急什么，没看见我一直忙着吗？”

（五）来访人对答复提出质疑时，禁止说：“你懂什么？法律不是你说了算”。

（六）机器出现故障时，禁止说：“电脑毛病，我有什么办法，改天再来。”

（七）受到来访人批评时，禁止说：“有意见找领导去”。“我的态度就这样，你去投诉吧”。

（八）临近下班，还未到时间时，禁止说：“别进来了，该下班了，不办了。”

**第四节  服务态度**

第五十五条  做到主动热情。当来访人走近时，应对来访人礼貌热情，主动招呼，微笑迎接，目视来访人，并向来访人问好。

当忙于手中事务，未及时发现来访人时，首先要向来访人道歉，然后本着“先外后内，先急后缓”原则，尽快为来访人服务。

当来访人在大厅徘徊犹豫时，要主动热情询问，得到确切答复后再作具体引导。

当窗口前有来访人正在办理业务，同时又有新的来访人进入视线，应用目光或点头示意来访人，并主动用：“您好，请您稍等一下”“请在服务区等候”等语言安抚来访人，切不可熟视无睹。

若接待交谈中，电话突然响起或有紧急事务需处理，应先向来访人说明理由，暂时中断彼此交谈。接听电话应尽快结束，避免来访人等待时间过长。

第五十六条  做到耐心细致。说要亲切、听要专注、笑要自然。解答来访人询问时应真诚热情，态度耐心诚恳，语言通俗易懂，表达清晰准确，对重要问题的解释应起身回答。

办理业务要准确了解来访人的用意，以得到来访人确认。当来访人表达不清楚时，应委婉地请求来访人复述。

对下班前办理业务的来访人，应认真受理，不能拒绝，不能急躁，不能催促。

来访人提出意见、批评时，要虚心接受，有委屈时要顾全大局、忍辱负重、谦和冷静、耐心解释。

第五十七条  做到严谨认真。遇到不熟悉的业务咨询，可以联系领导岗或相关部门人员咨询确认后回答。禁止使用“不知道”“好像”“可能”等无信息或含糊不清的用语。

遇到自己不清楚的问题时，不能推诿、搪塞，要主动向同事请教，或立刻咨询相关部门，并且及时答复来访人，不可轻易承诺来访人。

遇到不可以办理的业务，应采用婉转的语言向来访人解释，不能生硬地用“不能”“不可以”等措辞拒绝来访人。

对于来访人要求办理的业务，凡属本岗业务范围的应迅速办理；不属本岗的或因故当时不能办理的业务，应耐心向来访人说明原因，解释清楚，予以指引。

**第五节 服务优化**

第五十八条  引导员在作好引导工作的同时，应注意关心来访群众的需求。发现等候时间较长的来访人，应主动提供饮用水、递送检察宣传资料、报纸期刊等物品。发现老弱病残孕等需要特殊照顾的来访人，应协助提供相应服务。

来访人咨询地址、路线等情况，应积极协助查询和告知。

第五十九条  引导员遇雨雪天气时：

（一）放置防滑垫，防止来访人滑倒，同时方便来访人清理鞋底泥垢。

（二）引导来访人将雨伞放置在适当位置。

（三）门口放置“小心地滑”告示牌。

（四）遇雨雪等恶劣天气，服务大厅开门前5分钟，来访人在厅外等候时，引领来访人至大厅休息区等候。

第六十条  引导员遇来访人突发跌倒或生病时，应及时采取必要的应急救援措施，拨打120急救电话，为其提供帮助。

第六十一条  引导员遇带小孩的来访人或时：

（一）及时为其提供帮助和引导。

（二）协助安抚好小孩，以免影响工作秩序和其他来访人。

（三）提醒家长注意小孩安全和钱物的保管。

（四）如情况允许可为其优先办理业务。

第六十二条  引导员遇来访的残疾人时：

（一）主动协助来访残疾人办理业务。

（二）对行走不便的来访残疾人可提供绿色通道服务。

第六十三条  引导员送别来访人时：

（一）办理完业务临走时，应主动与来访人礼貌道别，并提醒来访人带齐随身物品。

（二）对携带重物或行动不方便的来访人，应协助搬运，安全送至服务大厅门外。

（三）遇来访人询问地址、路线，应积极查阅、告知，并告知服务大厅周边所在公交站点、前往路线，必要时可请秩序岗工作人员协助。

**第四章 工作及纪律要求**

第六十四条  除国家法定节假日外，检察服务大厅各岗位上班时间为每周一至周五上午8:30至12:00，下午14:30至18:00，不得迟到、早退、中途溜岗、无故脱岗。

第六十五条  严格请销假制度。各岗位人员请假，均须按规定办理请销假手续，严禁旷工和不假外出。

各岗位人员请假，须事先报经分管领导批准，并检务督察部门备案。

第六十六条  实行岗位代理制度。主管业务部门事先确定各岗位的代理人员。岗位人员请假后，主管业务部门须安排代理人员补位，并及时将补位情况通报控申部门。

领导岗不在岗时，需自行协调符合条件的其他人员补位，并通报第三检察部门。

第六十七条  严格工作纪律。工作时间不串岗，不看与工作无关的书报。不大声喧哗，不闲聊、不说笑，不吃零食。不带无关人员进入办公区域。

严禁工作时间擅自离岗，严禁打瞌睡、耍手机、玩游戏、听音乐、炒股票基金、看电影视频，严禁在服务大厅吸烟。

第六十八条  严格着装管理。各岗位工作人员应统一着当季制服检察上岗，并挂工作牌，保持服装整洁。

第六十九条  严格安全管理。各岗位工作人员要增强防火、防盗、保密等安全意识，下班要关闭电子设备电源，文件、卷宗等资料要整理入柜。

第七十条  严格检务督查。纪检监察部门应加强对检察服务大厅各岗位工作情况的督查，发现的问题要及时通报、严肃处理。督查结果纳入本院纪律作风量化考评。

第一条 处理举报电话、检察门户网站举报信息应当遵循下列原则：

（一）坚持执法为民、方便群众；

（二）依法、及时、高效；

（三）严格保密，保护公民的合法权益。

第二条 应当保障举报电话畅通，非工作时间开启举报电话录音功能。

第三条 受理事项：

（一）反映国家工作人员职务犯罪的举报;

（二）反映检察机关工作人员违法违纪行为的控告.

（三）对检察机关侦查部门不立案决定不服，提出不立案审查申请的；

（四）解答法律问题，提供法律咨询；

（五）其它依法应当受理的事项。

第四条 电话接听：

（一）检察机关12309举报电话接听由举报中心设专人负责；

（二）接听电话应及时、细心，使用普通话，用语文明；

（三）耐心听取来电人陈述，认真解答来电人提出的问题，涉及重要情况或重要情节，应向来电人复述确认；

（四）对蒙语来电，及时转接至翻译处，翻译后处理。

第五条 电话记录：

（一）对检察机关依法受理的事项必须作电话记录；

（二）对接听的电话应按线索登记表统一格式进行记录。内容包括举报（控告、申诉）人和被举报（控告、申诉）人的基本情况、反映问题的类别和具体内容、举报（控告、申诉）人的意见、要求及联系方式，举报人不愿提供姓名等个人信息的，应当尊重举报人的意愿。

（三）接听举报电话应告知举报人具有的六项权利以及如实举报，不得诬告陷害他人的义务；

（四）工作人员应及时对工作时间以外的录音电话复听，整理成电话记录。

第六条 检察门户网站举报线索受理：工作人员应每日打开门户网站的举报受理平台，及时下载举报内容。举报内容应当保持原始状态，不得作任何文字处理。

　第七条 电话、检察门户网站举报处理：

（一）举报电话、检察门户网站举报。工作人员对受理的举报线索，应当及时导入举报线索处理系统，按照检察机关管辖和分工，提出审查处理意见，经举报中心负责人、检察长审核后，分别予以处理：

1、属本院管辖的举报线索，移送本院有关部门处理；属于其他检察院管辖的，移送有管辖权的人民检察院处理;不属于人民检察院管辖的，转相应的主管机关处理。

2、大要案线索，经举报中心负责人审核，报检察长审批后处理。

3、对属本院管辖的涉及检察业务工作的，移送相关业务部门处理；涉及组织人事工作的，移送政治部门处理；涉及检察人员违法、违纪的，移送纪检监察部门处理；涉及多个部门的，经举报中心负责人审核后，报请检察长决定。

4、来电、检察门户网站举报信息内容涉及正在发生的违法行为的，正在酝酿、组织涉检集体上访、游行、示威、请愿或其它重大群体性事件的，外国人、华侨、港澳台胞反映的问题等，应立即报告院领导。

（二）电话、检察门户网站询问。

1、要求对刑事、民事行政案件申诉的，应告知其邮寄或携书面申诉材料到管辖地人民检察院控申接待室申诉。

2、询问检察机关地址、邮政编码，应当告知。

3、询问来信、来访、来电举报处理情况和公诉、侦监、申诉、赔偿等案件办理情况的，可告知其凭有效证件到人民检察院查询；不属检察院管辖的，可告知其受理机关或部门。

4、询问未向社会公布的有关领导及工作人员联系方式的，一律婉拒。

5、对人大代表、政协委员、人民监督员、特约检察员等来电、通过检察门户网站反映的，根据内容请示领导后及时处理。

6、以记者名义要求就有关案件及热点问题进行采访的，应当告知与院宣传部门联系。

7、咨询法律问题，一般性问题可以依法解答，复杂疑难问题，应当及时转请相关职能部门解答。

8、反映非检察机关管辖的问题。可告知其向有管辖权的机关反映，并做好解释工作。

9、对无关电话或以举报为名无理取闹、纠缠不休、情况异常不便答复的电话，应注意缓和来电人情绪，视情作出处理。

（三）其它电话、检察门户网站举报受理平台信息。

1、涉及政治敏感性问题的信息，由举报中心负责人按照有关精神和统一口径答复，对错误言论要给予严肃批驳；内容反动的，要根据来电显示、网站地址，及时向公安机关通报。

2、对其它内容的咨询视情作出解答，或根据领导指示及时处理。

第八条 举报电话、检察门户网站举报的查报、催办、督办、审结、归档等工作，按举报案件有关规定和程序办理。

第九条 举报中心应当定期清理电话记录、检察门户网站举报信息，对举报线索的查办和反馈情况进行汇总分析。

第十条 举报电话、检察门户网站举报受理情况、群众反映的热点问题和办理工作情况，应定期向本院领导汇报。

第十一条 对因与举报线索处理有关的问题发生网络舆情的，应按照呼和浩特市检察院关于处理网络舆情的相关规定及时应对。

第十二条 加强对举报电话接听、检察门户网站举报信息下载、受理、分流、办理、反馈、报告工作的监督和考核，发现问题及时整改。

第十三条 本规定自下发之日起施行。